

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, NILAI, CITRA, DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN (SURVEY PADA KONSUMEN  
FOODFEZT RESTO YOGYAKARTA)

Kukuh Alfaris Bastian

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Upn „Veteran“ Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, nilai, citra dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen. Penelitian ini dilaksanakan di Foodfezt resto Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan purposive sampling. Objek penelitian ini adalah konsumen pada Foodfezt resto Yogyakarta sebanyak 120 konsumen. Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah SEM ( structural equation modelling ) hasil dari penelitian menunjukan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif tidak signifikan nilai terhadap kepuasan konsumen, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap nilai, terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap citra, terdapat pengaruh positif dan signifikan citra terhadap kepuasan, terdapat pengaruh positif dan signifikan citra terhadap nilai, terdapat pengaruh positif dan signifikan kepuasan terhadap

loyalitas, terdapat pengaruh negatif signifikan nilai terhadap loyalitas, terdapat pengaruh positif tidak signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas, dan terdapat pengaruh positif dan signifikan citra terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas layanan, nilai, citra, kepuasan dan Loyalitas konsumen.